



1.12. Servicios de Interés General y Consumo

- **Queja 19/7009**, dirigida a Telefónica-Movistar para conocer las razones y, en su caso, proponer medidas para solucionar las **interrupciones en el servicio de Internet** que se producen en los municipios de la **comarca de Sierra Morena** en la provincia de Sevilla.
- **Queja 19/7056**, dirigida a la Delegación del Gobierno de la Junta de Andalucía en Sevilla y a Endesa para conocer las circunstancias que han provocado reiterados **cortes de luz** en varios municipios de la **Sierra Sur de Sevilla**.
- **Queja 19/7057**, dirigida a Banco de Sabadell, Banco Santander, Bankia, BBVA, Caixabank, Caja Rural de Granada, Caja Rural de Jaén, Caja Rural del Sur, CajaSur, Cajamar y Unicaja, en la que nos hemos interesado por la disponibilidad de las **cuentas de pago básicas**, en especial para personas en situación de vulnerabilidad o con riesgo de exclusión financiera.

1.12.3.2. Colaboración de las Administraciones

La colaboración recibida de las Administraciones interpeladas en relación a las quejas de consumo debe ser calificada, en términos generales, como muy positiva, destacando la diligencia mostrada por la administración autonómica competente en materia de consumo -tanto la Dirección General como las Delegaciones Territoriales en la remisión de los informes que le son interesados y debiendo reseñar especialmente la buena disposición mostrada por los responsables de los servicios que conforman la Dirección General de Consumo en aquellas ocasiones en que hemos requerido su participación en jornadas o eventos organizados por esta Institución.

Más difícil resulta hacer una valoración de la colaboración de las entidades locales interpeladas en nuestras quejas, dado el escaso número de veces en que hemos requerido su colaboración. En todo caso, y salvo en casos puntuales en que ha existido una demora superior a lo deseable en la remisión de los informes interesados, esta colaboración ha sido aceptable.

Especial mención merecen las relaciones establecidas con las empresas privadas que gestionan servicios de interés general, ya que, precisamente por su condición de empresas privadas, no entran directamente dentro del ámbito de supervisión de esta Institución, sin que por ello entendamos que deban quedar excluidas de nuestro ámbito competencial, ya que los servicios que prestan afectan al ejercicio de derechos esenciales de la ciudadanía e inciden de manera directa en la vida cotidiana de muchas personas.

Cabe recordar además que por los **Principios de Venecia** sobre la protección y promoción de la institución del Defensor del Pueblo recogen expresamente que su mandato abarcará todos los servicios públicos y de interés general ofrecidos a los ciudadanos, ya sea por parte del Estado, de los municipios, de los organismos estatales o por entidades privadas.

Por tal motivo, hemos considerado oportuno encuadrar nuestras relaciones con estas empresas en la posibilidad establecida en el art. 26.1 del Reglamento de Organización y Funcionamiento del Defensor del Pueblo Andaluz, que habilita al mismo para proponer fórmulas de conciliación o de acuerdo a las entidades afectadas que faciliten una resolución positiva y rápida de las quejas recibidas.

Partiendo de esta posibilidad, venimos desde hace tiempo trasladando las quejas recibidas en relación a la prestación de servicios de interés general -suministro eléctrico y energético; suministro de agua; telecomunicaciones; servicios financieros; servicios de transporte a las entidades prestadoras, obteniendo por lo general una respuesta favorable de las mismas.

Con el fin de formalizar estas relaciones venimos, desde hace tiempo, proponiendo a estas empresas la firma de convenios de colaboración, habiendo obtenido nuestras propuestas una acogida positiva que ha permitido que, a la presente fecha, tengamos convenios de colaboración firmados con las siguientes empresas: Endesa, Iberdrola y Telefónica-Movistar.



La puesta en práctica de estos convenios ha sido muy positiva y nos ha permitido establecer cauces de colaboración rápidos y eficaces con estas empresas para la remisión y resolución de las quejas recibidas.

Respecto al resto de empresas prestadoras de servicios de interés general debemos señalar que, aunque no se haya concretado aún con las mismas la firma de los correspondientes convenios, la colaboración mostrada en relación a las quejas que les han sido remitidas desde esta Institución ha sido, por lo general, bastante positiva, dando respuesta a las mismas y mostrándose abiertas a las propuestas y sugerencias de esta Institución.

En el año 2019 las empresas a las que hemos dirigido nuestras peticiones de colaboración a pesar de no contar aun con un convenio de colaboración han sido las siguientes:

- Vodafone, Orange y Masmovil, en el ámbito de las telecomunicaciones, habiéndose obtenido respuesta de todas ellas, aunque en el caso de Vodafone con un excesivo retraso.
- BBVA y Caixabank, en el ámbito de los servicios financieros, habiendo obtenido respuesta de ambas entidades y debiendo destacar especialmente la diligente colaboración mostrada por Caixabank en todas las ocasiones en que la hemos requerido.

1.12.3.3. Resoluciones no aceptadas

A continuación se destacan las resoluciones dictadas por el Defensor que no han obtenido una respuesta colaboradora de las Administraciones Públicas a tenor del artículo 29.1 de la Ley 9/1983, de 1 de diciembre, del Defensor del Pueblo Andaluz:

- Resolución relativa a la falta de respuesta a un vecino que solicitaba la anulación de registros de consumo de agua al considerar que los contadores que le habían instalado no registraban adecuadamente este consumo, dirigida a la Alcaldía-Presidencia del Ayuntamiento de Coín (Málaga) en el curso de la **queja 17/4309**.
- Resolución relativa a la disconformidad de una vecina por la excesiva facturación girada por la empresa suministradora de agua tras una fuga en sus instalaciones interiores, dirigida al Ayuntamiento de Ronda (Málaga) en el curso de la **queja 18/6006**.